

Riedsútstel

Ried	: 5 november 2024
Agindapunt	: 7
Status	: Besluitvormend
Program	: Programma 0 – Bestuur en ondersteuning
Eardere behandeling	: N.v.t.
Portefúljuhâlder	: Dhr. J. Gebben
Amtner	: Mevr. M. van Poelgeest
Taheakke	: 1. Visie op dienstverlening november 2024 2. Visie op dienstverlening praatplaat november 2024 3. Servicenormen
Saak- en stiknûmer	: Z2024-02758 / S2024-19570

Underwerp

Visie op dienstverlening

Wy stelle jo foar te besluten om:

1. De visie op dienstverlening vast te stellen.
2. Kennis te nemen van de opgestelde servicenormen.

Koarte gearfetting

Op 1 januari 2025 gaan we als nieuwe organisatie Tytsjerksteradiel de toekomst tegemoet. Wy witte foar wa't wy wurkje, en welke verantwoordelijkheid we als gemeente dragen. We geven dienstbaar en creatief invulling aan onze dienstverlening en gemeentelijke taken.

In deze visie op dienstverlening staat in hoofdlijnen beschreven wat we willen bereiken met onze dienstverlening en geldt niet alleen voor onze inwoners, maar ook zeker voor onze eigen organisatie. De gemeente Tytsjerksteradiel wil een gemeente zijn die toegankelijk is, nabije dienstverlening levert en inwoner- en oplossingsgericht is. Hier willen we onze doelen en aanpak voor de dienstverlening op afstemmen.

In deze visie staan de uitgangspunten voor de dienstverlening. Die uitgangspunten zijn richtinggevend en vormen de leidraad voor de doorontwikkeling van onze dienstverlening. De acties en inspanningen die nodig zijn om onze ambitie op dienstverlening te realiseren, worden beschreven en uitgewerkt in een dienstverleningsprogramma.

Om ervoor te zorgen dat we als gemeente (nog meer) bewust zijn van de servicenormen, waarmee we afspreken welke kwaliteit en snelheid onze inwoners mogen verwachten, zijn de servicenormen in één overzicht weergegeven.

Foech ried/kolleezje

De Raad stelt de visie op dienstverlening vast. Het college is uitvoerend.

Ynlieding

Op 1 januari 2025 gaan we als nieuwe organisatie Tytsjerksteradiel de toekomst tegemoet. We willen vanuit de nieuwe organisatie dienstbaar en creatief invulling geven aan onze dienstverlening en gemeentelijke taken. Het is daarom van belang om in een visie, op hoofdlijnen vast te leggen wat we willen bereiken met onze dienstverlening.

Het vertrekpunt voor deze visie is dan ook de koersbepaling "Dit binne wy!". Ontwerpteams bestaande uit medewerkers vanuit de hele organisatie, college en raadsleden, hebben meegedacht over de koers van de organisatie. Ook hebben we bij onze inwoners opgehaald hoe zij onze dienstverlening ervaren. Daarnaast heeft er op 13 juni met de raad een bijeenkomst over dienstverlening plaatsgevonden. Met al deze inbreng is de Visie op dienstverlening tot stand gekomen.

Eardere behandeling

De visie op dienstverlening is toegelicht tijdens het Iepen Poadium op 10 oktober 2024 en opiniërend behandeld tijdens de raadsvergadering op 17 oktober.

De raad heeft gevraagd of het inzetten op maximale digitale dienstverlening waarbij voldoende ruimte geboden wordt voor persoonlijk contact, geen afbreuk doet aan de mogelijkheid voor inwoners om te kiezen voor persoonlijk contact. Het kan zijn dat persoonlijk contact de voorkeur heeft in plaats van het mogelijke digitale contact. Indien persoonlijk contact de voorkeur heeft dan is dit mogelijk. Hiervoor hebben we een verduidelijking opgenomen (pagina 8):

'Inwoners kiezen zelf hoe zij ons benaderen. Ze melden zich bij de receptie, hebben een afspraak in het gemeentehuis of zoeken telefonisch contact. Steeds vaker is er digitaal contact; via de e-mail, onze website of socialmedia. We helpen mensen om wegwijs te worden in de digitale samenleving'.

In de praatplaat visie op dienstverlening, staan bij de vijf pijlers van dienstverlening voorbeelden genoemd van ontwikkelingen en inspanningen die uitgewerkt kunnen worden in het dienstverleningsprogramma. De raad heeft aangegeven dat de terminologie niet voor iedereen makkelijk te doorgronden is. Wij hebben daarom van een aantal termen de afkorting uitgeschreven en een toelichting op de term toegevoegd.

Te berikken effekt

Een visie op dienstverlening is noodzakelijk. We willen graag goede dienstverlening (blijven) leveren en onze dienstverlening toekomstbestendiger en wendbaarder maken. Dit om recht te doen aan de complexiteit en uitdagingen van de samenleving van nu. Een heldere visie op dienstverlening geeft richting aan het bepalen van onze doelen. We leggen in deze visie de uitgangspunten voor de dienstverlening vast. Die uitgangspunten zijn richtinggevend en vormen de leidraad voor de ontwikkeling van onze dienstverlening.

Argumenten

1. Dienstverlening is een kerntaak van de gemeente.

In alle situaties waarbij een inwoner, ondernemer of bezoeker interactie heeft met de gemeente betreft het dienstverlening. Goede dienstverlening vanuit de gemeente Tytsjerksteradiel draagt bij aan ontwikkeling van de dorpen, haar inwoners en bedrijven.

2. Onze dienstverlening willen we toekomstbestendiger en wendbaar maken

Allerlei technologische en maatschappelijke ontwikkelingen veranderen de dienstverlening en de omgang van inwoners en ondernemers met de gemeente. Om

hier goed op in te kunnen spelen, wordt van de overheid gevraagd klantgerichter te gaan handelen en daarbij te redeneren vanuit de vraag van de inwoner en ondernemer. Waar heeft deze behoefte aan? We moeten dus blijven ontwikkelen.

Alternativen

Het alternatief kan zijn om geen visie op dienstverlening vast te stellen.

Kanttekenings

1. De visie op dienstverlening is een ambitie

Deze ambitie kunnen we niet van vandaag op morgen realiseren. Dit vraagt om inspanningen van bestuur en organisatie.

2. Realiteitszin

Om tot een goede invulling van deze inspanningen en acties te komen, zal er met alle organisatieonderdelen samengewerkt gaan worden. Daarbij wordt met realiteitszin gekeken naar verhoudingen tussen bijvoorbeeld verdergaande digitalisering en de menselijke maat. En de verhoudingen tussen meer doen met minder middelen tot kwaliteit.

Finânsjes

Bij het uitwerken van het programmaplan zullen we meer zicht krijgen op de financiële consequenties en op basis daarvan bepalen in welke stappen de realisatie kan plaatsvinden.

Ynwenners- en oerheidspartisipaasje

In 2023 zijn wij gestart met ophalen van klantfeedback. Wij hebben daarmee inzichtelijk gekregen wat er goed gaat in onze dienstverlening en wat wij nog kunnen verbeteren. In het dienstverleningsprogramma zal het betrekken van onze inwoners bij het maken van keuzes en het ontwikkelen van diensten of producten een prominente plaats krijgen.

Kommunikaasje

Een communicatieparagraaf wordt opgenomen in het programmaplan dienstverlening.

Yntegraliteit

De inspanningen en acties, die beschreven gaan worden in het uitvoeringsprogramma dienstverlening, worden in samenwerking met alle organisatieonderdelen uitgewerkt.

Ferfolchtrajekt

Wat we gaan doen leggen we vast in een programmaplan dienstverlening. Dit programmaplan zal in Q2 2025 opgeleverd worden.

Burgum, 5 november 2024

Het college van burgemeester en wethouders van Tytsjerksteradiel,

secretaris,

burgemeester,

dhr. drs. J. Krul

dhr. drs. L.J. Gebben



Riedsbeslút

De raad van de gemeente Tytsjerksteradiel;

gelezen het voorstel van het college van burgemeester en wethouders d.d. 5 november 2024, punt nummer: 7;

Beslút:

1. De visie op dienstverlening vast te stellen.
2. Kennis te nemen van de opgestelde servicenormen.

Aldus vastgesteld in de openbare vergadering van de raad van de gemeente Tytsjerksteradiel van 28 november 2024.

De griffier,

De voorzitter,

Mevr. mr. A. Dam

Dhr. drs. L.J. Gebben